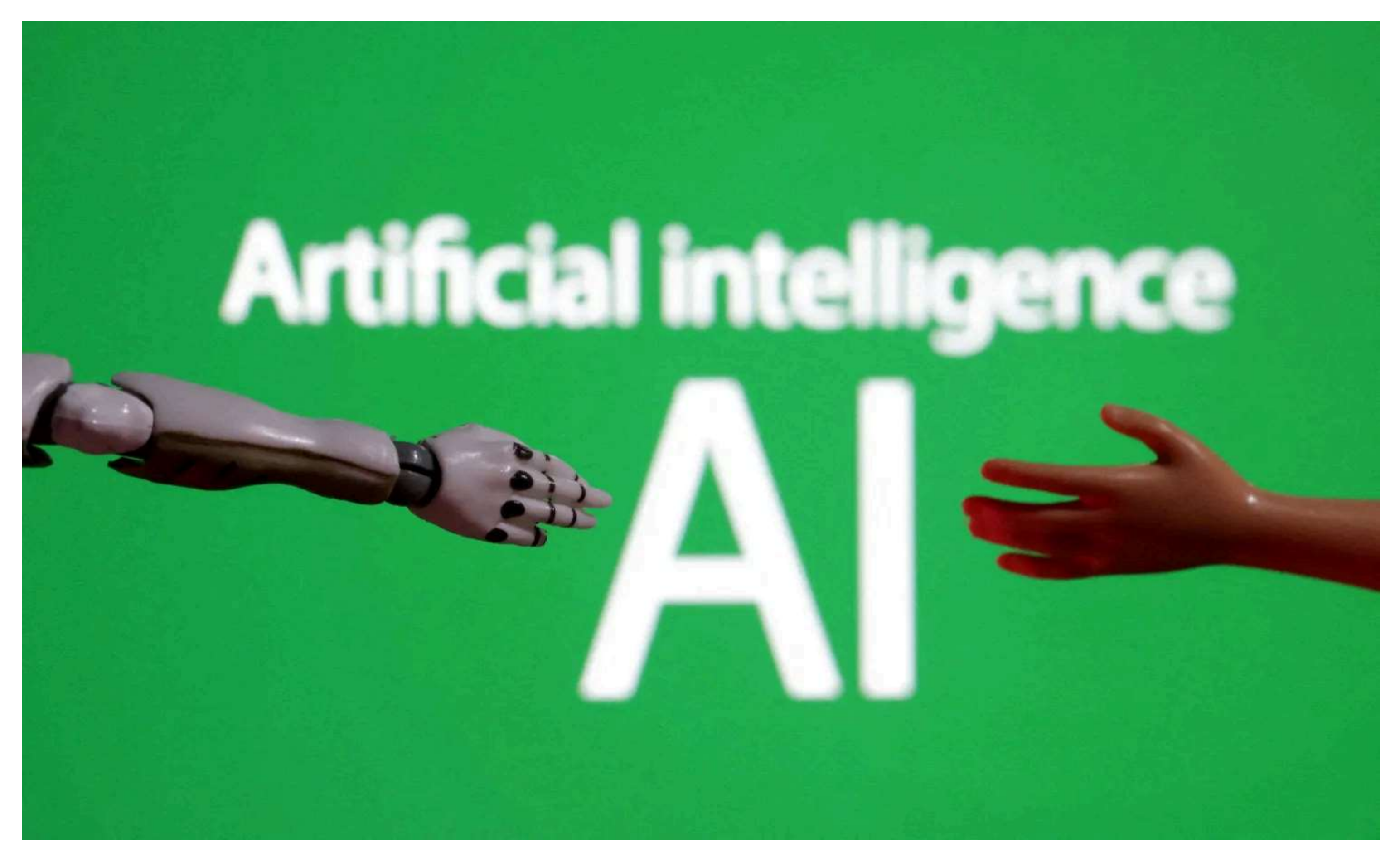
تكنولوجيا

شركة دنماركية تعزز فريقها بـ«موظفين» أُنشئوا بالذكاء الاصطناعي



مساعدو الذكاء الاصطناعي يوفرون ميزة تتمثل في أن كل المعارف الخاصة بالعمل تخضع لمعالجة داخلية (رويترز)

كوبنهاغن: «الشرق الأوسط»

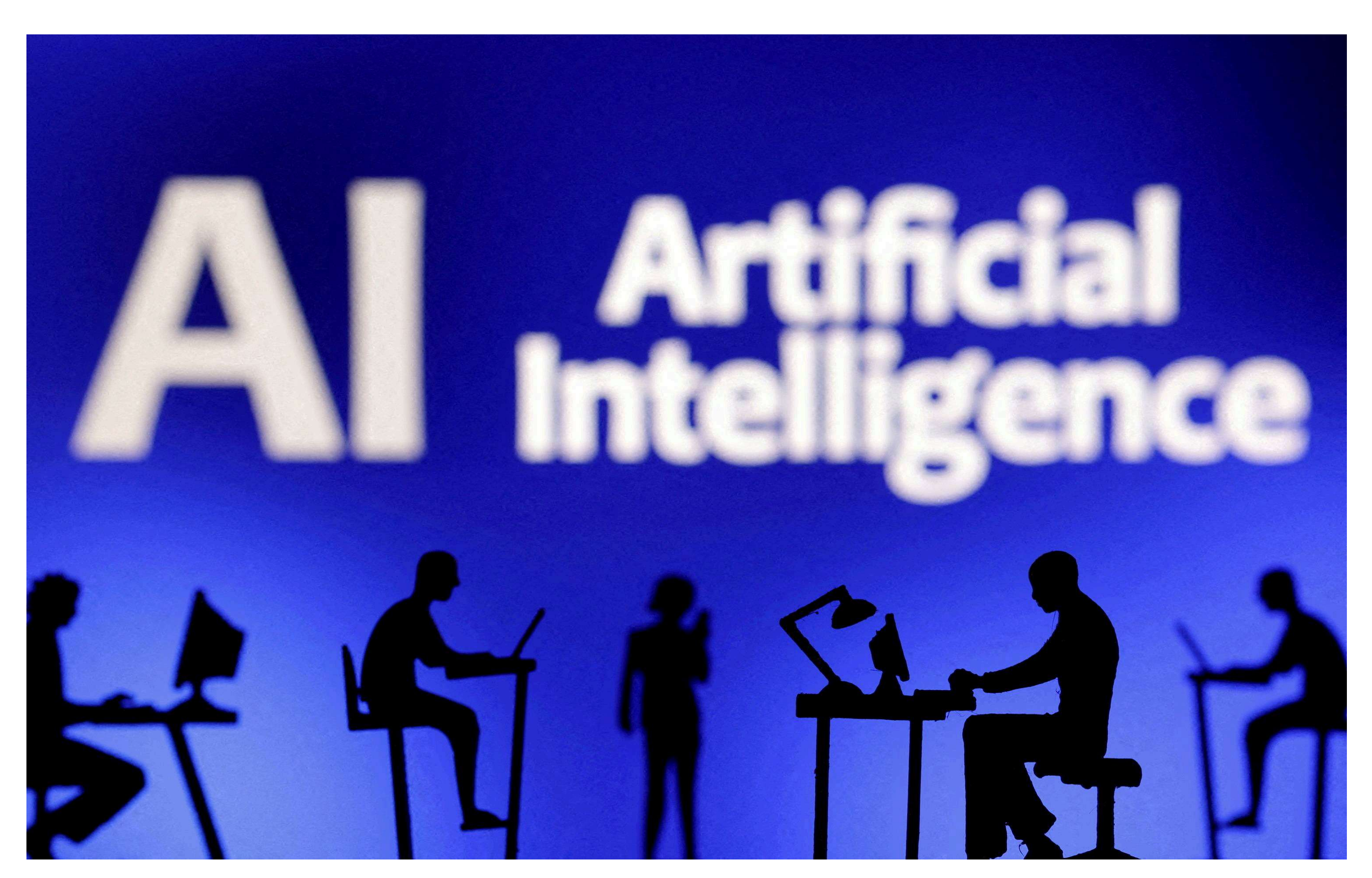
آخر تحديث: 15-17:08 أبريل 2025 م . 17 شوّال 1446 هـ
نُشر: 15-16:41 أبريل 2025 م . 17 شوّال 1446 هـ

انضم 5 «زملاء» جدد في الآونة الأخيرة إلى قسم التسويق في شركة «رويال يونيبرو» الدنماركية، هم في الواقع موظفون أُنشئوا بواسطة الذكاء الاصطناعي، ولكن لهم أسماء ووجوهاً وعناوين بريد إلكتروني.

وتقول مديرة الخدمة ميخالا سفانه لـ«وكالة الصحافة الفرنسية»: «بوصفنا بشراً، ما نبرع فيه هو إبداعنا وتعاطفنا مع الآخرين ومعرفتنا بعملائنا».

وتوضح: «من خلال العمل مع الذكاء الاصطناعي، يستفيد الموظفون من المساعدة في المهام الأكثر روتينية وفي إيجاد المعلومات» التي يبحثون عنها.

وبمساعدة شركة «مانيفولد إيه آي- manifold AI» الدنماركية المتخصصة، وسَّعت «رويال يونيبرو» فريقها بهؤلاء الأعضاء الافتراضيين الجدد الذين أطلقت عليهم أسماء: «كونديكاي»، المتخصص في العلامات التجارية؛ ومحللة السوق «أثينا»، و«بروميثيوس» الذي يجمع بيانات المبيعات، و«مولر» الخبير في تقديم الطعام، و«إيلا» مندوبة المبيعات.



الذكاء الاصطناعي يغزو سوق العمل (رويترز)

في البداية، كانوا مجرد مساعدين من دون أسماء أو صور، أما الآن فإن «الزملاء» الخمسة لديهم جميعاً قصة، ويمكنهم تغيير الأزياء والتفاعل يومياً مع الموظفين الآخرين الذين دربوهم من خلال تمرير جميع المعلومات المتاحة لهم.

وتشيد سفانه بحماس زملائها تجاه المشروع، قائلة: «عندما وضعنا صورة على وكيل الذكاء الاصطناعي، تضاعف الاستخدام والتفاعل 4 مرات». وتضيف: «لم أشعر بأي تردد» تجاه الفكرة.

وحسب يان دامسغارد، الأستاذ المتخصص في التحولات الرقمية في كلية كوبنهاغن للأعمال، فإن موظفي الذكاء الاصطناعي «يتم إنشاؤهم كشخصيات حقيقية، وهو أمر شائع جداً بالنسبة للخدمات الرقمية لتحسين تجارب المستخدمين».

ويشير إلى أن هؤلاء الوكلاء الافتراضيين «مصممون للتعامل مع مشكلات محددة».

وفي «Royal Unibrew Denmark» ثاني أكبر شركة لتصنيع البيرة في الدولة الاسكندنافية، تقود كارين يورغنسن فريق «إنسايتس» المسؤول عن جمع البيانات وتحليلها، وتتواصل يومياً مع «أثينا» التي تصفها بأنها «شريكتها» في العمل.

وفي هذا اليوم الربيعي، انصبَّ اهتمامها على سوق البيرة الخالية من الكحول، وتبادلت النقاشات مع «أثينا» عبر تطبيق «تيمز» للمراسلة الفورية، ما قادها إلى تقارير تم إنتاجها سابقاً، وأنتج لها لمحة عامة عن السوق.

حس سليم وتفكير نقدي

تقول يورغنسن: «في السابق، كان هناك كثير من رسائل البريد الإلكتروني، وكان علينا البحث عن التقارير القديمة وإجراء اتصالات كثيرة بأنفسنا. أما الآن، فقد انتقلنا بالتأكيد نحو مزيد من المرونة والسرعة».

وتشير إلى أن مساعدي الذكاء الاصطناعي يوفرون أيضاً ميزة أخرى، تتمثل في أن كل المعارف الخاصة بالعمل تخضع لمعالجة داخلية.

وتوضح المحللة أن هذه الإمكانات التقنية الجديدة تتيح «لنا إيجاد مزيد من القيمة في العمل والقيام بأداء أكثر كفاءة بكثير»، متوقعة تطورات جديدة، مثل مشاركة «أثينا» في الاجتماعات.

ورغم أن هذه العلاقة الجديدة تجعل الموظفين أكثر إنتاجية، فإنهم يجب ألا يفقدوا مهارات التفكير النقدي لديهم أبداً، على ما تحذر ليز نوبيرت هوردام، وهي من مديري القسم.

وتقول: «يجب التعامل بحس نقدي مع كل ما يأتي من (كونديكاي) لأنه آلة»، مضيفة: «ما يقوله يعتمد على كل البيانات التي قدمناها له، لذا فهو صحيح، ولكنه يتطلب لمسة إنسانية وتفكيراً إبداعياً».

بالنسبة لميخالا سفانه، فإن التطوير المستمر لهؤلاء الزملاء في الأدوات ليس إنجازاً تكنولوجيا فحسب؛ بل يمثل أيضاً وعداً بفريق هجين يعرف كيفية العمل معاً.

ومع ذلك، يشير دامسغارد إلى أن كل تقنية تنطوي على مخاطر.

في حالة الموظفين الافتراضيين العاملين بالذكاء الاصطناعي، يطرح دامسغارد تساؤلات حول التفاعلات بين الزملاء: ماذا يحدث عندما يكون زميلك الأقرب عاملاً بالذكاء الاصطناعي وليس إنساناً؟ ماذا تفعل إذا حصل خلاف بين زميل بشري ووكيل عامل بالذكاء الاصطناعي؟

ويقول: «إنه موضوع لا نعرف عنه إلا القليل»، على أمل أن يساعد البحث في الإجابة عن أسئلته، مع تطوير الفرص التي توفرها التكنولوجيا.

مواضيع الذكاء الاصطناعي | تكنولوجيا | ظروف العمل | الموظفين | الدنمارك